

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Байкальский государственный университет»
Колледж Байкальского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
д.э.н., доцент Бубнов В. А.



26.06.2023 г.

Рабочая программа

Дисциплина Психология общения
Специальность 38.02.07 Банковское дело
Базовая подготовка

Иркутск
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.07 Банковское дело базовой подготовки.

Программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке, а также при разработке программ дополнительного профессионального образования

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы:

Учебная дисциплина **Психология общения** входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл.

Данная учебная дисциплина обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих компетенций:

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 04 ПК 1.1 ПК 2.1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях; применять техники и правила ведения делового общения; применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения; распознавать и избегать открытых конфликтов	цели, функции и виды общения; правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; виды социальных взаимодействий; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; правила эффективной коммуникации, принципы делового общения; признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции; основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося **54** часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося **42** часа;
самостоятельной работы обучающегося **12** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
практические занятия	14
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	12
<i>Промежуточная аттестация в форме</i>	<i>дифференцированного зачета</i>

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
РАЗДЕЛ 1	Психологические аспекты общения	24	
Тема 1.1. Введение в дисциплину: теоретические основы психологии общения	Содержание учебного материала: 1. Психология как наука. Психика, сознание. Отрасли психологии. 2. Психология общения. Предмет, задачи психологии общения. Понятие и сущность общения. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.	4	ОК 04
	Практические занятия Просмотр учебного видеофильма «Я и другие». Дискуссия.	2	
	Самостоятельная работа Подготовка докладов к практическому занятию.	2	
Тема 1.2. Общее представление о содержании, функциях и средствах общения	Содержание учебного материала: 1. Классификация общения. Виды и стили общения. Функции общения. Этические принципы общения. 2. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения. 3. Психологические способы воздействия в процессе общения (заражение, внушение, убеждение). Манипуляции в общении.	4	ПК 1.1, ПК 1.2
	Практические занятия Правила публичного выступления. Доклады.	2	
	Самостоятельная работа. Наблюдение за невербальными проявлениями в общении; анализ и интерпретация.	2	
Тема 1.3. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон	Содержание учебного материала 1. Коммуникативная сторона общения. Коммуникация. Коммуникативный процесс. Коммуникативные барьеры. Коммуникативная компетентность. 2. Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Основные законы и ошибки восприятия. 3. Интерактивная сторона общения. Модели взаимодействия. Трансакции.	4	ОК 04, ПК 1.1, ПК 1.2
	Практические занятия Тренинговое занятие, направленное на работу по коррекции и развитию самовосприятия.	2	
	Самостоятельная работа Определение ролевой позиции в процессе взаимодействия и общения. Составление саморекомендаций на основании полученных данных по развитию собственной личности.	2	

Тема 1.4. Проявление индивидуальных особенностей в процессе общения	Содержание учебного материала 1. Личность в психологии. Психологические теории личности. 2. Свойства личности: темперамент, характер. 3. Факторы успешного общения. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость. Направленность личности и стиль общения.	4	OK 04
	Практические занятия Психодиагностика на определение психологического типа личности, типа темперамента. Составление саморекомендаций на основании полученных данных по развитию собственной личности. Проверочная работа по разделу 1.	2	
РАЗДЕЛ 2	Конфликты в деловом общении	8	
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала 1. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Функции конфликтов. Источники и причины конфликтов. 2. Динамика развития и структура конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	4	OK 04, ПК 1.1, ПК 1.2
Тема 2.2. Конфликты в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала 1. Особенности производственных конфликтов. Профилактика конфликтов в организациях. Способы урегулирования конфликтов.	2	OK 04, ПК 1.1, ПК 1.2
	Практические занятия Анализ конфликтных ситуаций. Тестирование на выявление уровня конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах. Проверочная работа по разделу 2.	2	
	Самостоятельная работа Эссе (дискуссионные вопросы психологии конфликта).	2	
РАЗДЕЛ 3	Психология профессиональной деятельности	10	
Тема 3.1. Работа в коллективе	Содержание учебного материала 1. Понятие группы, команды. Роли в группе. Групповые эффекты. 2. Социально-психологический климат в коллективе. 3. Феномен лидерства и руководства.	4	OK 04
	Практические занятия Устный опрос. Правила аргументирования: деловая игра.	2	
	Самостоятельная работа: Подготовка проекта «Этико-психологические аспекты трудовой деятельности и профессиональное развитие». Подготовка к итоговой контрольной работе.	4	
Тема 3.2. Профессиональ-	Содержание учебного материала 1. Стресс и его особенности.	2	OK 04, ПК 1.1,

ный стресс	2. Синдром эмоционального выгорания: сущность и профилактика.		<i>ПК 1.2</i>
	Практические занятия: Защита проекта «Этико-психологические аспекты трудовой деятельности и профессиональное развитие». Итоговая контрольная работа.	2	
Всего:		54	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины обеспечена наличием учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

- рабочие столы и стулья для обучающихся;
- рабочий стол и стул для преподавателя;
- доска классная магнитно-маркерная;
- наглядные пособия;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Учебно-методическая документация:

1. Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине.

2. Сборник ФОС по разделам дисциплины.

Основные источники:

1. Капустина В. А. Психология общения : учебное пособие / В. А. Капустина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 44 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91405.html>.

2. Истратова О. Н. Эффективное общение в профессиональном становлении личности : учебное пособие / О. Н. Истратова, И. С. Лабынцева, Ю. К. Дуганова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2021. — 155 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121895.html>.

3. Виговская М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>.

4. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения. Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 317 с.

Дополнительные источники:

1. Суворова Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Н. А. Суворова, Л. В. Табак. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 98 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html>.

2. Качалов Л. К. Конфликтология : учебное пособие / Л. К. Качалов, М. А. Логутова. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2020. — 162 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102123.html>.

3. Хуторная М. Л. Психология : учебное пособие / М. Л. Хуторная. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных техноло-

гий, 2020. — 56 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106450.html>.

4. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : курс лекций / А. Л. Разомазова. — Липецк : Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 67 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116167.html>.

5. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102329.html>.

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека.
2. <http://www.edu.ru/> - Российское образование: федеральный образовательный портал.
3. [Lib-catalog.isea.ru](http://lib-catalog.isea.ru)
4. www.iprbookshop.ru - Цифровой образовательный ресурс IPR SMART.

3.3.Перечень занятий, проводимых в активных и интерактивных формах

Общее количество аудиторных часов – **42 часов**

Занятия в активных и интерактивных формах – **12 часов (29 %)**

Тема занятия	часы	Форма проведения
Проявление индивидуальных особенностей в процессе общения.	4	Интерактивная лекция
Стресс и его особенности. Синдром эмоционального выгорания: сущность и профилактика.	2	Интерактивная лекция
Перцептивная сторона общения. Понятие социальной перцепции. Основные ошибки восприятия.	2	Тренинговое занятие
Конфликты в профессиональной деятельности.	2	Кейс-метод
Работа в коллективе. Правила аргументирования.	2	Деловая игра

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Код компетенции	Умения и знания	Основные показатели оценки	Методы оценки
Умения:			
ОК 04	У 1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У 2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Сформированность навыков эффективного делового общения. Умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния. Освоение приемов саморегуляции поведения.	Оценка результатов выполнения практических работ, эссе, публичное выступление, экспертное наблюдение, промежуточная аттестация в форме устного зачета.
ПК 1.1	У. 1 использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях; У. 2 применять техники и правила ведения делового общения;	Знание техник слушания и ведения беседы, способов цивилизованного влияния, этапов, стратегий и тактик, используемых в переговорном процессе	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
ПК 1.2	У. 1 применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения; У. 2 распознавать и избегать открытых конфликтов	Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Знания:			
ОК 04	З 1. цели, функции и виды общения; З 2. правила слушания, ведения беседы, убеждения; З 3. этические принципы общения; З 4. виды социальных взаимодействий.	Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения. Знание техник слушания и ведения беседы, способов цивилизованного влияния. Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения. Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, промежуточная аттестация в форме устного зачета.

		психологического воздействия.	
ПК 1.1	З 1. правила эффективной коммуникации; З 2. принципы делового общения;	Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения.	Оценка результатов выполнения практической работы
ПК 1.2	З 1. признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции; основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов З 2. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации	Устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, промежуточная аттестация в форме устного зачета.